

Werner Nothdurft

BERICHT ÜBER DAS 1. KOLLOQUIUM ZUM PROJEKT 'BERATUNGSGESPRÄCHE'

Das erste Kolloquium zum Projekt Beratungsgespräche fand vom 13. bis 15.10.1980 im IdS statt.

Das Kolloquium diente dazu, das Projekt Beratungsgespräche vorzustellen, verschiedene Ansätze und Gesichtspunkte der Gesprächs- bzw. Interaktionsanalyse an Beratungsgesprächen zu demonstrieren und Einblick in die Arbeit unterschiedlicher Beratungseinrichtungen zu gewinnen.

Teilnehmer waren ca. 30 Wissenschaftler unterschiedlicher Disziplinen und Angehörige von Beratungsinstitutionen.

Es wurden folgende Referate gehalten:

- W. Kallmeyer, Mannheim: Zur Handlungsstruktur-Analyse von Beratungsgesprächen;
- W. Nothdurft, Mannheim: Problemdefinition - Arbeitsaufgabe und Gesprächsvollzug;
- F.J. Berens, Mannheim: Problemlösungsmuster in einem Beratungsgespräch;
- K.-H. Bausch, Mannheim: Verständigungssicherung in Beratungsgesprächen;
- P. Schröder, Mannheim: Thematische Analyse von Beratungsgesprächen;
- U. Reitemeier, Mannheim: Definition von Beratungsbedürftigkeit am Beispiel der Nichtseßhaften-Beratung;
- H.J. Kaiser, Erlangen-Nürnberg: Methoden der Verarbeitung von Beratungsgesprächen;
- K. Ehlich, Tilburg: Funktional-pragmatische Analyse von Beratungsgesprächen am Beispiel der Rechtsberatung;
- J. Rehbein, Bochum: Sprechzimmerdiskurse;

R. Bohnsack, Erlangen-Nürnberg: Soziale Merkmale der Beratungsinteraktion im institutionellen Kontext;

E. Gülich, Berlin (West): Telefonseelsorge

Die Referate widmeten sich vorrangig folgenden Themenbereichen:

1. Gesprächskonstitution von Beratung

In diesem Bereich präsentierte die Projektgruppe Beratungsgespräche in einer Reihe aufeinander bezogener Beiträge anhand der exemplarischen Analyse eines alltagsweltlichen und eines institutionellen Beratungsgesprächs Fragestellungen, Vorgehensweisen und zu erwartende Ergebnisse des Projekts.

Kallmeyer zeigte, wie sich große Handlungskomponenten von Beratern (Problemdefinition, Lösungsentwicklung) aus dem Gesprächsverlauf herauslösen lassen, und gab Interaktionsaufgaben an, die in diesen Handlungskomponenten bearbeitet werden.

Er ging so vor, daß er in der Analyse intuitive Interpretationen von Gesprächseigenschaften zugrundelegte und unter Zuhilfenahme gesprächsanalytischen Wissens über Interaktionsmuster zu einer generellen Charakterisierung von Beratungsgesprächen auf relativ abstrakten Niveau gelangte.

Nothdurft unterwarf daraufhin eine einzelne Handlungskomponente, die Problempräsentation, einer Feinanalyse. Er wies nach, daß sich die Problempräsentation in einzelne Bestandteile zerlegen läßt (Rahmen, Ereigniszusammenhang, Anliegen, Vorgabe, Problemstellung) und daß diese Bestandteile in systematischer Weise angeordnet sind. Ferner zeigte sich, daß in verschiedenen Stadien der Problempräsentation unterschiedliche Interaktionsaufgaben vor-

rangig von den Teilnehmern bearbeitet werden (das Problem in eine sprachliche Ordnung bringen; die dem Berater abgeforderte Anstrengung der Lösungsentwicklung zumutbar machen).

Berens analysierte die Handlungskomponente Lösungsentwicklung auf ihre Musterhaftigkeit hin. Im zugrundeliegenden Gespräch ließen sich zwei Muster der Lösungsentwicklung erkennen:

Lösungsvorschlag, Detaillierung - Präzisierung - Wertung, Lösungsvorschlag.

Ein zweites Muster besteht aus den Schritten:

Lösungsvorschlag, Analogieschluß zu bekannten Situationen, Lösungsvorschlag.

Bausch untersuchte die Phänomene der Verständigungssicherung, die beim Übergang von einem Aktivitätsschritt zum nächsten in dem analysierten Beratungsgespräch manifest werden, und zeigte, welche Verständigungsprobleme bei der Abwicklung von Beratung an diesen Stellen relevant werden. Dabei wurden relativ ausgebaute Aktivitäten zum Aufbau einer verlässlichen Verständigungsbasis sowie charakteristische Verständigungsprobleme festgestellt, welche mit den Beteiligungsaufgaben vom Ratsucher und Ratgeber zusammenhängen.

Schröder analysierte den Zusammenhang grammatischer und interaktiver Strukturen in Beratungsgesprächen. Konkretisiert wurde dieser Gesichtspunkt an der Konstitution von thematischen Strukturen und ihrer Funktion im Fokussierungsvorgang, welcher - unter thematischem Gesichtspunkt - ein charakteristisches Element der Problempräsentation ist.

Reitemeier kontrastierte diese Analysen mit einer Untersuchung an einem Beratungsgespräch unter institutionellen Bedingungen (Nichtseßhaftenhilfe) und zeigte auf, welchen Einfluß institutionelle Zwecksetzungen auf die

Gesprächskonstitution haben und wie Beratungsaktivitäten im Hinblick auf diese Zwecksetzung funktionalisiert werden.

Sein Beitrag wies damit über den Gesichtspunkt der Konstitution von Beratung als Handlungsschema hinaus auf den zweiten Themenbereich des Kolloquiums hin:

2. Institutionelle Einbettung und Interaktionskonflikt

Ehlich ging aus von einer sprechakttheoretisch orientierten Definition von Beraten, der damit angelegten Rollendivergenz zwischen einem Experten und einem Laien und konzentrierte sich auf die Untersuchung der Aufgabe der Übernahme alltagsweltlicher Problemstellungen in dem professionellen bzw. institutionellen Bereich. Er zeigte am Beispiel eines Gesprächs in einer Mieterberatung, wie alltagsweltliche Probleme bei der Übernahme verstümmelt und gegebenenfalls sogar eliminiert werden. Ein weiterer Interaktionskonflikt im analysierten Gespräch ergab sich dadurch, daß der Klient neben einer fachgerechten Beratung zusätzlich psychische Entlastung erwartete (homi-leischer Diskurs) und daß diese Erwartung der professionellen Orientierung des Beraters zuwiderlief.

Rehbein entwickelte ein Praxeogramm (d.h. ein abstraktes Handlungsschrittmuster) für Arzt-Patient-Gespräche und analysierte auf dieser Grundlage ein Sprechstundengespräch. Rehbein interessierte vor allem das Problem der Verständigung zwischen Arzt und Patient über bestimmte medizinische Fachtermini. Die Analyse eines Gesprächsausschnitts ergab, daß die Nichtbewältigung des Verständigungsproblems durch den Professionellen zu Gesprächsexpansionen führte, die gemäß den im Praxeogramm festgeschriebenen Orientierungen des Arztes unerwünscht waren.

Bohnsack untersuchte Verhaltensstile von Beratern in der Jugendhilfe. Ausgangspunkt war die Feststellung, daß in der gängigen Praxis die Fallbearbeitung durch den Ver-

dacht auf Normalitätsabweichung geleitet wird, wobei nicht hinterfragte Normalitätskonzepte eingehen. Auf diese Weise trägt die professionelle Praxis in der Sozialhilfe gerade zur Produktion von abweichendem Verhalten bei. Bohnsack konnte in dem von ihm untersuchten Beratungsgespräch drei Verhaltensstile sichern, die sich hinsichtlich der eingebrachten Normalitätsvorstellung, der Beziehung des Beraters zum Klienten und der Rollenbeziehung zwischen Berater und Klient unterschieden.

Mit der Analyse von Beratungskonzepten, die diesen Verhaltensstilen zugrundeliegen, stellte Bohnsacks Beitrag eine Verbindung zum dritten Themenbereich her:

3. Beratungskonzept und interaktive Umsetzung

Gülich berichtete aus der Praxis der Telefonseelsorge und von den dort wahrgenommenen Kommunikationsproblemen. Als Material wurden Gesprächsnotizen benutzt. Die Demonstration zielte auf eine sprachlich orientierte Rekonstruktion der in der Telefonseelsorge angewendeten Form von nicht bevormundender Beratung. Als ein zentraler Punkt wurde die Art behandelt, wie Hypothesen bzw. Deutungen vom Berater dem Klienten gegenüber eingeführt werden. Weiter wurden spezifische Probleme der Telefonseelsorge erläutert, die mit der Sicherung der Kooperativität und der Definition der Situation in der Anfangsphase des Gesprächs zusammenhängen und für die Diagnostik der Telefonseelsorge am Gesprächsbeginn von Bedeutung sind.

Kaiser stellte ein Konzept für Ehe- und Familienberatungen vor, nach dem die betroffenen Berater und in gewissem Umfang auch die Klienten an der Analyse der Beratungen beteiligt werden. Die Beratungen werden auf die Realisierung einer sogenannten Konfliktberatungsstrategie (KBS) hin überprüft, d.h. auf ein Beratungsmodell hin, in dem bestimmte Aufgaben für die Beratungen festgeschrieben

sind. Aufgrund der nachträglichen Auswertung der Gespräche durch die Beteiligten werden dann die Schritte für die nächste Beratungssitzung festgelegt.

Die Beiträge zu dem Kolloquium sind in der Zwischenzeit überarbeitet worden; ihre Veröffentlichung in einem Sammelband wird zur Zeit vorbereitet.